

株式会社オーツカは岐阜県に4つの工場と滋賀県に1つの工場があり、私たちが勤務しているのは「関ヶ原工場」になります。今回の改善職場は事務所、守衛室になります。

まずは、マニフェストの電子化についてのメリットをメンバーが調べました。マニフェストの処理状況をパソコン上で確認できるようになる。担当者不在時の対応ができるなどがあがりました。次に現状把握として、マニフェストや電子化について勉強会をすることにしました。担当者がパソコンを使い、デモサイトで流れを学びました。

しかし、勉強会をした結果、電子化する準備段階では困り事がない。電子化自体は担当者のみで対応できるため、QCのテーマとして成立しないのではないか等の意見がでました。そこで、4月までに担当者が準備して、実際に運営をしてみて困りごとが出た時に改善していこうと決まりました。そのため今回のテーマから見送る事としました。

再テーマ選定
再度メンバーで話し合い、効果、緊急性、重要性、上位方針について採点し、マトリックス図で評価しました。その結果、「事務所でのお客様対応がスムーズにできない」が1位となりました。

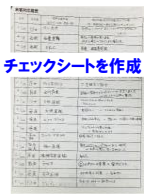
テーマ選定理由 来客対応での困りごとを各自で書き出して みると対応の手順が分からない、自信を もって案内できないなど多くの問題が出て きました。	その中で、経験が浅いメンバーと、長年の経 験があるメンバーで対応の差がでてしまう。毎 回同じ対応でいいとは限らないケースもある。 他部署が絡んでいて解決できない問題がある。 など、全ての困り事がなくなることはないかも しれませんが少しでもスムーズに来客対応が できる様に考えていこうと、このテーマに決め ました。	活動計画はこのとおりです。 対策実施に時間がかかってしまいましたが、 なんとか期間内に終わらせることができました。
---	---	--

ＱＣサークル紹介	サークル名	(フリガナ)	ＰＣ出力形式
	よろづや	ヨロヅヤ	ＲＧＢ・HDMI
本 部 登 録 番 号	４２－３５	サークル結成時期	2010年 5月
メンバ－構成	10名	会 合 は 就 業 時 間	内 外・両方
平 均 年 齢	48.5歳 (最高 68歳、最低 23歳)	月 あ たり 会 合 回 数	2回
テ－マ 暦	本テーマで 26 件 社外発表 1 回目	1 回 あ たり 会 合 時 間	1.0時間
本 テ－マ の 活 動 期 間	2023年 11月 ～ 2024年 4月	本 テ－マ の 会 合 回 数	14回
発 表 者 の 所 属	総務部		勤続 2年

【現状把握①】 来客対応時の実情を現場で確認



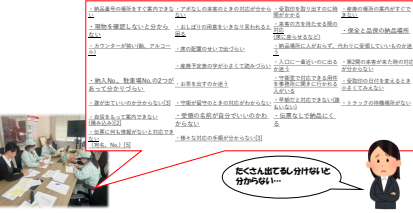
やっぱり現場を見てみたいといけないうすね!



チェックシートを作成



・チェックシートと今までの経験から来客対応での困り事を洗い出し



【現状把握②】 親和図を活用して集約

伝票	来客	環境	人
伝票の種類が多すぎる 伝票の処理が面倒 伝票のサインがわからない	来客の対応がわからない 来客の対応が遅い 来客の対応が丁寧でない	来客の対応が遅い 来客の対応が丁寧でない 来客の対応が丁寧でない	来客の対応が遅い 来客の対応が丁寧でない 来客の対応が丁寧でない

17件の困りごとに○がつきました

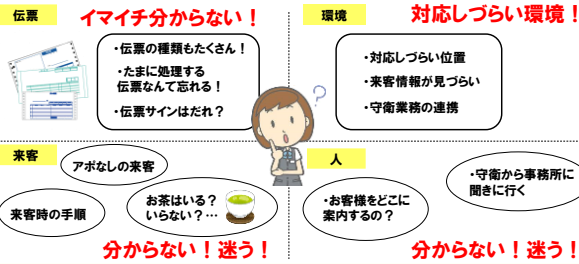
現状把握①

現在の来客対応時の実情を調査するためチェックシートを作成して調査することにしました。

チェックシートと今までの経験を踏まえ、挙がった困り事がたくさん出ましたがとても分かりづらいため分別することにしました。

現状把握②親和図法を活用して4つの項目で分けました。更にその中でサークル内で解決できそうな困りごとを○、少し難しいものを△解決できないものを×で採点しました。その結果、17個の困りごとが○になりました。

【現状把握③】 17件の困り事について現場を詳しく見てみよう

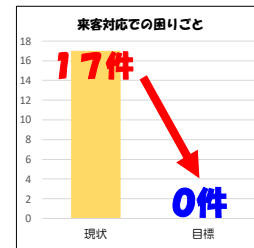


分からない事が困りごと繋がっている...

現状把握③

先程の17件の困りごとについて更に詳しく確認しましたが伝票、来客、環境、人の全てにおいて分からない、迷う、対応しづらいなど

目標設定



(何を) 来客対応での困りごと17件を

(いつまでに) 2024年4月末までに

(どうする) 0件にする

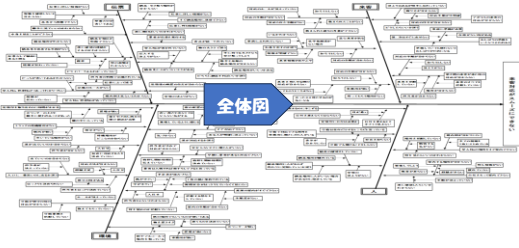
来客対応レベルアップさせよう!

目標に向けて取り掛かっていこう!

目標設定

来客対応時の「困りごと17件を0件にしよう」を目標にして、来客対応時のレベルアップを図ることにしました。

要因解析



要因ごとに分類していきます

要因解析

「来客対応がスムーズにできない」を特性値にして要因解析を行いました。これが全体図になります。項目が多いので要因ごとで分けて重要要因を決めていきます。

要因検証

重要要因	事実の確認	影響度: ●=大 ○=中 △=小
①伝票に関する情報が少ない	結果、引き取り場所を導くことができない	●
②決められた手順がない	対応の手順が分からない	●
③アガなしの来客の対応の仕方が分からない	新しい対応方法が分からない	●
④来客の来客時の決まりがない	決まりはあるが相手に伝わっていない	●
⑤来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑥来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑦来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑧来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑨来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑩来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑪来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑫来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑬来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑭来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑮来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑯来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑰来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑱来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑲来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
⑳来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉑来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉒来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉓来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉔来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉕来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉖来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉗来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉘来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉙来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉚来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉛来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉜来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉝来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉞来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㉟来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊱来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊲来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊳来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊴来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊵来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊶来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊷来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊸来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊹来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊺来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊻来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊼来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊽来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊾来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●
㊿来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	●

12個すべてを影響度は「大きい」と判断し進めていきます

要因検証

これら12個の要因を検証した結果、この表のようにになりました。テーマに当てはめてみると、対応しやすい配置になっていないなど影響度が低いものもありましたが、新人教育も兼ねてすべて重要要因と判断し、

対策立案

重要要因	(1次展開)	(2次展開)	(具体策)	(評価)
①伝票に関する情報が少ない	伝票の種類が多すぎる	伝票の種類が多すぎる	伝票の種類が多すぎる	●
②決められた手順がない	対応の手順が分からない	対応の手順が分からない	対応の手順が分からない	●
③アガなしの来客の対応の仕方が分からない	新しい対応方法が分からない	新しい対応方法が分からない	新しい対応方法が分からない	●
④来客の来客時の決まりがない	決まりはあるが相手に伝わっていない	決まりはあるが相手に伝わっていない	決まりはあるが相手に伝わっていない	●
⑤来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑥来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑦来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑧来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑨来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑩来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑪来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑫来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑬来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑭来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑮来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑯来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑰来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑱来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑲来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
⑳来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉑来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉒来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉓来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉔来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉕来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉖来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉗来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉘来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉙来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉚来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉛来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉜来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉝来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉞来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㉟来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊱来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊲来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊳来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊴来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊵来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊶来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊷来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊸来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊹来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊺来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊻来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊼来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊽来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊾来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●
㊿来客の来客時の決まりがない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	対応の仕方が分からない	●

75点以上、17件について実施

対策立案 重要要因に対して、主目的を来客対応がスムーズにできるにはとして、1次、2次、3次展開をし、実現性・効果・自己解決で評価した結果、75点以上が17件ありました。このすべてを実施することにしました。

対策の進め方

事務所側	守衛室側
①初めに対応する人を固定する	①-1受付の表示を大きくする
②横内図を作成する	①-2表示内容の見直し
③-1事務所の来客マニュアル作成	②守衛の来客マニュアル作成
③-2確認する部署を決める	③守衛業務を体験する
③-3受付不在時のルールを決める	④昼休みの守衛業務を
④シミュレーションを	④昼休みの守衛業務を
⑤確認を	④昼休みの守衛業務を

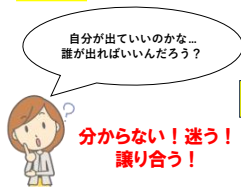
対策ごとに主担当を決めました!

同時進行で進めていこう

17件のうち、重複している項目をまとめ、事務所対応と守衛対応に分けました。主担当を決めて計画を組み同時進行で進めることにしました。

対策実施 事務所① 初めに対応する人を固定化

改善前



分からない! 迷う!
譲り合う!

改善後

初めに対応する
接客担当を固定化。
スムーズに案内できる
ようになった

お待たせ時間削減
対応スキルアップ

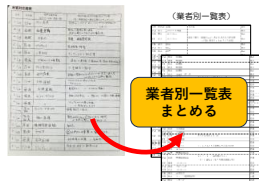
担当者

初めに対応する人を固定することで対応が早くなった

対策実施 事務所① 初めに対応する人を固定化する以前は、事務所での来客時に誰が出るか決まっておらずお客様をお待たせするなどの問題がありました。そこで、まず初めに対応する人を固定する事にしました。担当は入社2年目のメンバーに決まりました。理由としては、来客者に対しての意識を高めたり、いろいろな対応の経験を積んでいくためです。

対策実施 事務所③ー① マニュアル作成の調査

(来客対応履歴表)



業者別一覧表
まとめる

マニュアルを作成する項目

- ・アポあり、なしマニュアル
- ・産廃の manifests 処理の手順
- ・伝票処理の手順
- ・受領のサインの仕方
- ・ポイラー用塩の受取手順
- ・西川産業の受取手順
- ・廣瀬 (バックル) の受取手順

マニュアルの必要な項目の洗い出し!

一覧表からマニュアルを作成する項目を決定!

対策実施 事務所③ー① マニュアル作成

マニュアルを作るにあたって、今の状況を把握するために、どのようなお客様が来られているのか、そしてどのような問題があるのかを調べることになりました。来客対応履歴の表を作成し、事務所に来られた人すべての対応内容を記入するようにしました。それを一覧表にまとめました。一覧表からマニュアルを作成する項目を洗い出して実行していきます。

対策実施 事務所③ー①

産廃早見表作成

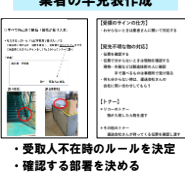


色分けをして見やすく!

伝票処理早見表作成



受取の決める 業者の早見表作成



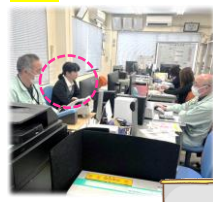
- ・受取人不在時のルールを決定
- ・確認する部署を決める

3種類の早見表!

産廃業者、伝票処理、不在時のルール対応について、3種類の早見表を作成し対応に困らないようにしました。

【対策実施-事務所⑤】 席替えをする

改善前



席替えをして、対応が早く出来る様にした

対策実施 事務所⑤席替えをする

初めにお客様を対応する担当者が決まりましたので、上司に相談し席替えを実施、対応しやすくなりました。

対策実施 事務所② 構内図を更新

変更前



変更後



- ・産廃を種類別に駐車場所を明記した
- ・受入番号先の見直し
- ・建物に色を付けて見やすくした

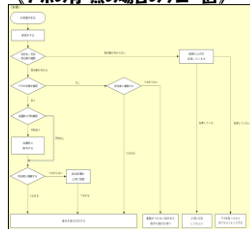
案内のし易さの向上につながった!

対策実施 事務所②

構内図を作成する来客時に使用する構内図の色身を変更、内容を更新し、案内しやすく作成しました。

対策実施 事務所③ー①

《アポの有・無の場合のフロー図》



作業要領書



アポの有無の作業要領書により対応手順が明確になった。

お客様が来社されてから、担当者につながるまでの仕組みをフロー図にしました。フロー図を参考にアポありの来客対応とアポなしの来客対応の作業要領書を作成しました。

対策実施 事務所④ シミュレーションをやってみて確認

色々な早見表を使ってシミュレーション!

基本は伝票に書いてある部署に
確認する
マニュアル書を確認する



構内図を使って案内

部署の長に確認する。
受領の時のサインは配達の方に聞く。

以前よりスムーズに案内できた

来客対応について自信ができました!

対策実施 事務所④ シミュレーションをやってみるメンバーが来客者と対応者に分かれてシミュレーションを行いました。以前よりスムーズに自信をもって対応できましたが、まだまだ練習が必要だなと感じました。

対策実施 守衛室①ー① 受付の表示を大きくする

変更前



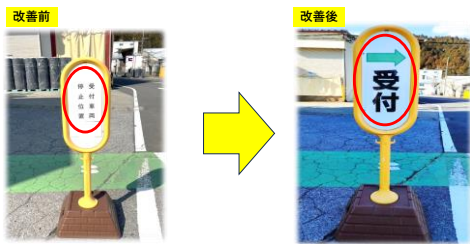
変更後



表示が大きくなり、お客様に見える化できた

対策実施 守衛室①ー① 受付窓口の表示を大きくする

以前は受付の表示が小さく、近くまで来ないと見えない状態でした。メンバーで、字の大きさや貼り付け位置を話し合い、看板を作成し、掲示しました。表示を大きくしたことで、お客様に見える化できました。



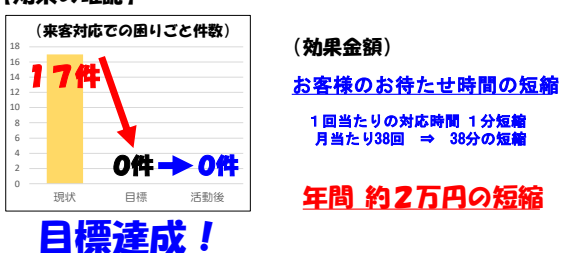
表示を変更し受付場所が分かりやすくなった

対策実施 守衛室①② 表示方法の見直し
変更前、事務所前の停止位置にある看板には、受付車両停止位置との表記でした。どこが受付かわかりづらく、直接事務所に行かれるお客様が多いという問題点がありました。まず守衛室で受付していただく為に受付と矢印表記に変更しました。



守衛業務を体験し、守衛業務の大変さを実感！

対策実施 守衛室③ 守衛業務を体験する
守衛対応要領や案内図を使い、実際に事務所のメンバーが体験しました。体験後の感想として、なかなか触れる機会のなかった業務の体験は新鮮だった。案内図の写真で場所の説明がしやすかった。お客様の対応での大変さも実感した。などがあがりました。



全員の力の結集ってすごい！

効果の確認

来客での困り事件数17件が0件になり、目標達成です。お待たせ時間の短縮時間で金額換算すると約年間2万円の効果を出すことが出来ました。

項目	何を	いつ	どこで	誰が	なぜ	どうする
標準化	来客時の対応方法	活動後に	事務所、守衛室で	メンバーが	簡便化してしまわないように	標準書、マニュアルに落とし込む
教育訓練	マニュアルを使って	月1回	QC活動時に	リーダーが	決めたことを一斉に指導するため	勉強会を開催する
管理の定着	マニュアルを	毎月1回	事務所、守衛室で	リーダーが	最新の情報を把握するため	実際の問い合わせ対応を確認する

風化してしまわないように定着化を図ります！

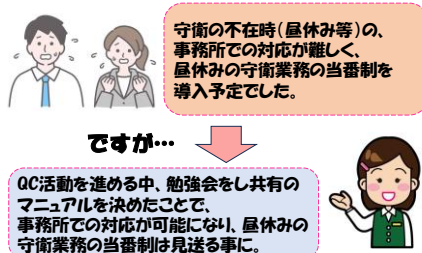
標準化と管理の定着は5W1Hでこの表のように決めました。



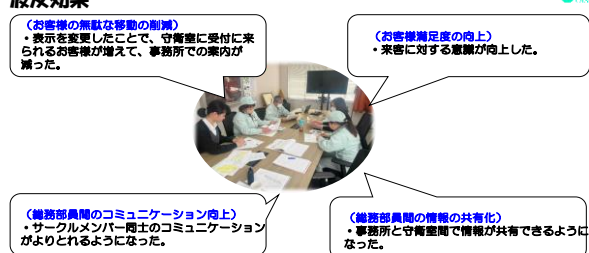
来客マニュアル・案内図を更新し、案内がスムーズになりました！

誰でも対応できるようになりました！

対策実施 守衛室② 守衛の来客マニュアルと案内図の作成
来客マニュアル、案内図とも古く、使いづらいため内容を見直しました。受付番号別や構内ルールを取り入れ、トラック停車位置などを追加したものにすべく取り出せる位置に置き誰にでも対応できるようにしました。



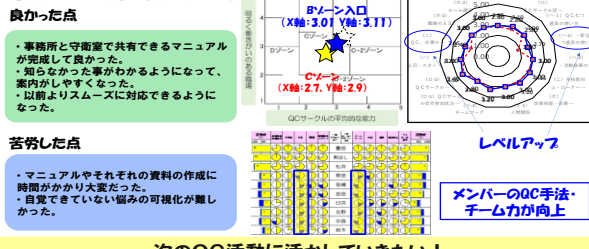
対策実施 守衛室④ 昼休みの守衛業務を当番制にする
当初、守衛不在時の事務所での対応が難しく、昼休みに守衛業務の当番制を導入予定でしたが、今回のQC活動を進める中、勉強会やマニュアルを決めたことで事務所での対応が可能になり、昼休みの守衛業務の当番制は見送る事にしました。



業務品質向上！ チームワークが強化されました！

波及効果

お客様をお待たせする時間が少なくなっただけでなく、お客様への対応に対する意識や事務所と守衛室間で情報が共有できるようになった。



反省と活動の振り返り

マニュアル作成など苦労しましたが自分たちの力で目標達成でき良かったと思いました。サークルレベルについては目標のBゾーン突入することが出来ました。更にレベルアップを目指して活動を進めていきます。